

Утверждено Приказом  
№ 13/3-9 от 16 июня 2015 г.

**Кодекс этики и служебного поведения**  
работников ООО УО «Жилфонд»

г. Амурск

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников ООО УО «Жилфонд» (далее «Кодекс») является документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников предприятия при оказании жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения – «Город Амурск».

Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, достоинства личности, а также определяет высокую моральную ответственность работников ООО УО «Жилфонд» перед обществом за процесс и результат своей деятельности.

1.2. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников предприятия вне зависимости от уровня занимаемой должности, принимающих участие в оказании жилищно-коммунальных услуг.

1.3. Цель профессиональной деятельности работников ООО УО «Жилфонд» - оказание качественных жилищно-коммунальных услуг потребителю.

1.4. В своей деятельности работник ООО УО «Жилфонд» следует голосу совести, руководствуется принципами гуманизма, служения интересам общества, документами мирового сообщества по этике, Конституцией Российской Федерации, Основами жилищного законодательства Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.

1.5. Работник ООО УО «Жилфонд» должен направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения – «Город Амурск», в том числе осуществляя просветительскую деятельность по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг, способствовать росту доверия населения к деятельности предприятия.

1.6. Работник ООО УО «Жилфонд» обязан оказывать жилищно-коммунальные услуги населению вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, его социального статуса, религиозных и политических убеждений.

1.7. Работник ООО УО «Жилфонд» должен приложить все усилия, чтобы качество оказываемых услуг было на самом высоком уровне в соответствии со специальными правилами и стандартами.

1.8. Работник ООО УО «Жилфонд» должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.

1.9. Работник ООО УО «Жилфонд» несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение оказания качественных жилищно-коммунальных услуг в пределах имеющихся ресурсов.

Моральная обязанность работника ООО УО «Жилфонд» - беспристрастно анализировать как свои собственные ошибки, так и ошибки своих коллег, соблюдать чистоту рядов предприятия, препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, причиняющих ущерб и вред потребителю при оказании жилищно-коммунальных услуг.

1.10. Злоупотребление знаниями и положением работника ООО УО «Жилфонд» несовместимо с его профессиональной деятельностью.

1.11. Работник предприятия не вправе:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных на то законных оснований не оказывать жилищно-коммунальные услуги;
- навязывать потребителю жилищно-коммунальных услуг свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить потребителю жилищно-коммунальных услуг физический, нравственный или материальный ущерб намеренно либо по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.

1.12. Личные предубеждения работника ООО УО «Жилфонд» и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на оказание качественных жилищно-коммунальных услуг.

1.13. Работник ООО УО «Жилфонд» не имеет права, пользуясь своим положением, психической несостоятельностью человека, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

1.14. Работник ООО УО «Жилфонд» должен хранить свою профессиональную независимость. Оказывая жилищно-коммунальные услуги, работник предприятия принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, потребителя жилищно-коммунальных услуг или иных лиц.

1.15. Работник ООО УО «Жилфонд» должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий противоречащих законодательству, этическим принципам, профессиональному долгу.

1.16. Внешний вид работника ООО УО «Жилфонд» при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы должен способствовать уважительному отношению граждан к предприятию, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

## **2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ И ГРАЖДАН**

2.1. Работник ООО УО «Жилфонд» должен уважать честь и достоинство граждан, проявлять к ним внимательное и терпеливое отношение.

Грубое и негуманное отношение к гражданам, унижение их человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из граждан предпочтения или неприязни со стороны работника ООО УО «Жилфонд» недопустимы.

2.2. При возникновении конфликта интересов, работник ООО УО «Жилфонд» должен отдать предпочтение интересам граждан, если только их реализация не причиняет прямого ущерба гражданам или окружающим и не противоречит требованиям нормативных актов.

2.3. Работник предприятия использует технологии и материалы, разрешенные к применению в установленном законом порядке.

2.4. Не допускается получение от граждан ценных подарков и наличных денег в связи с исполнением трудовых или служебных обязанностей работника ООО УО «Жилфонд».

## **3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ С КОНТРАГЕНТАМИ**

3.1. Во взаимоотношениях с контрагентами (юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями) всегда нужно действовать в пользу предприятия, защищать сферу интересов ООО УО «Жилфонд». В ситуации неопределенности необходимо принимать такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов предприятия, не унижая при этом интересов контрагента.

3.2. В случае предложения работникам ООО УО «Жилфонд» комиссионных со стороны контрагента, работники обязаны вежливо прекратить соответствующие переговоры и сообщить о полученном предложении руководителю предприятия. Таким образом, ответственность за дальнейшие контакты с соответствующей организацией и/или индивидуальным предпринимателем передается руководству, которое вправе принимать соответствующие решения.

## **4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ**

4.1. Взаимоотношения между работниками ООО УО «Жилфонд» должны строиться на взаимном уважении, доверии, отличаться безукоризненностью и соблюдением интересов

потребителя жилищно-коммунальных услуг. Во взаимоотношениях с коллегами работник предприятия должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания. Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег. Работник предприятия не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии населения.

4.2. Работники предприятия должны общаться друг с другом (в присутствии клиентов) по имени отчеству.

4.3. Работник, оставляя свое место, обязан поставить в известность непосредственного руководителя.

4.4. Работники предприятия не должны замалчивать и утаивать проблемы. О возникшей проблеме необходимо поставить в известность непосредственного руководителя.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА**

5.1. Степень ответственности за нарушение профессиональной этики и служебного поведения определяется комиссией по противодействию коррупции, создаваемой на предприятии. Если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, работник ООО УО «Жилфонд» несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.